

# IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

Laila Rizka Cahyawati

SMA Laboratorium Universitas Negeri Malang, Jalan Bromo 1A Malang  
Email: [laila.rizk4@gmail.com](mailto:laila.rizk4@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to describe: the implementation of excellent service guidelines, human resource implementation in support of excellent service, the implementation of facilities and infrastructure to provide excellent service, the implementation of handling complaints excellent service, and implementation of public satisfaction index in excellent service in Public Vocational High School 4 Malang (SMK Negeri 4 Malang). The approach used in this research is qualitative approach with case study type. Data collection techniques used are interviews, observation, and documentation. The result of this research is the implementation of excellent service through publication, promotion, standard operating procedure (SOP), workshop, soft skill, morning apple, supporting infrastructure, complaint handling, and customer satisfaction survey.

**Keywords:** implementation, excellent service, vocational high school.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: implementasi pedoman pelayanan prima, implementasi sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima, implementasi sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan prima, implementasi penanganan pengaduan pelayanan prima, dan implementasi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan prima di SMK Negeri 4 Malang. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah implementasi pelayanan prima dilakukan melalui publikasi, promosi, standar operasional prosedur (SOP), *workshop*, *soft skill*, apel pagi, sarana prasarana pendukung, penanganan pengaduan, dan survei kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** implementasi, pelayanan prima, sekolah menengah kejuruan

Penerapan konsep Manajemen Mutu Terpadu (MMT) di sekolah harus direncanakan dan dilaksanakan dengan matang. Dengan melihat situasi dan kondisi sekarang ini, mutu suatu sekolah dapat terlihat dari kualitas peserta didik dalam hal akademik dan non akademiknya serta banyaknya daya tarik dari masyarakat. Mutu suatu sekolah dapat terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan menjadikan sekolah untuk terus berkembang dan memberikan kepuasan yang lebih dari yang diharapkan para pelanggan. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 4 Malang ialah sekolah vokasi atau kejuruan yang memberikan pelayanan secara maksimal kepada para pelanggan pendidikan. Pelanggan dalam hal ini

yaitu peserta didik, orang tua, masyarakat, dan dunia usaha dunia industri (DUDI).

SMKN 4 Malang merupakan sekolah percontohan dengan pelayanan publik terbaik di Kota Malang Tahun 2014. SMKN 4 Malang juga mendapat Peringkat Baik pada Lomba Pelayanan Publik dalam tingkat Provinsi dan mendapat Peringkat Baik ke 19 dari Top 99 dalam tingkat nasional pada tahun 2014. Tidak dapat dipungkiri karena hal tersebut sesuai dengan Motto yang digunakan oleh SMKN 4 Malang yaitu Layananku Ibadahku. Motto inilah yang menjadikan SMKN 4 Malang untuk terus memberikan pelayanan yang baik, karena memberikan pelayanan merupakan salah satu dari ibadah. Pelayanan prima merupakan bagian dari manajemen mutu terpadu. Pelayanan yang diberikan kepada

pelanggan dengan maksimal akan membuat mutu lembaga menjadi berkembang.

Suatu lembaga terus berusaha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang maksimal kepada pelanggan disebut sebagai pelayanan prima, yang artinya memberikan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Aspek-aspek pelayanan prima terdiri atas visi, misi dan motto, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan, penanganan pengaduan dan indeks kepuasan masyarakat. Visi, misi dan motto yang ada di suatu lembaga merupakan suatu target dan tujuan pencapaian yang akan diraih. Pesan yang terkandung dalam visi, misi dan motto suatu lembaga mencerminkan arah dan tujuan yang hendak dicapai. Visi, misi, dan motto dijadikan landasan dan pedoman untuk mewujudkan sekolah yang berkualitas.

Sekolah sebagai lembaga pemberi layanan menetapkan dan membuat suatu standar yang akan digunakan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Selain standar pelayanan, suatu instansi juga menetapkan maklumat pelayanan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Pedoman Standar Pelayanan menyatakan maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Pelayanan prima akan berjalan dengan baik jika dilakukan sesuai dengan standar yang ada. Dalam pelaksanaannya di sekolah, pelayanan prima tersistem dalam mekanisme kerja dan mengacu pada prosedur-prosedur yang ada. Standar dalam prosedur disebut *Standard Operational Procedure* (SOP). SOP adalah langkah-langkah yang sistematis yang digunakan untuk melakukan suatu kegiatan termasuk pelayanan prima di sekolah.

Pelayanan prima di suatu lembaga tidak terlepas dari peran kemampuan pemberi layanan tersebut. Pemberi layanan dalam hal ini merupakan sumber daya manusia di lembaga. Sumber daya manusia sebagai pelaku utama penentu pelayanan prima di sekolah harus selalu dibimbing

dan dibina. Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana merupakan pendukung terlaksananya pelayanan di sekolah. Sarana dan prasarana digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan pemberi layanan dan pelanggan. Fasilitas-fasilitas layanan (*service facilities*) yaitu menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, tools, alat bantu, *product knowledges*, mesin, peralatan, teknologi, *water closed* (WC), ruang, dan gedung (Rahmayanty, 2013). Sistem informasi dalam pelayanan perlu dikelola agar terkontrol dengan baik. Sistem informasi pelayanan ini adalah suatu alat yang digunakan untuk menghimpun dan menampilkan informasi-informasi yang ada di suatu lembaga.

Pelayanan yang baik di suatu sekolah, salah satunya dengan memberikan wadah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya dalam bentuk pengaduan. Seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2008) yang menyatakan perlu keterbukaan dengan cara misalnya di tempat-tempat penyelenggaraan pelayanan umum, juga di tempat-tempat lain yang perlu manajemen menyediakan kotak saran / pengaduan untuk menampung segala jenis keluhan atau saran dari masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan. Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan rasa puas dan senang kepada pelanggan. Kepuasan masyarakat adalah indikator keberhasilan pelayanan di lembaga. Setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat untuk dapat mengontrol dan memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan implementasi pelayanan prima di SMKN 4 Malang.

## METODE

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan prima di SMKN 4 Malang dalam bentuk kalimat yang tertulis dengan informasi yang diperoleh dari para narasumber serta hasil pengamatan langsung ke sekolah dan dokumentasi dari sekolah. Deskripsi dipaparkan secara lebih mendalam mengenai masalah-masalah yang terjadi pada fokus penelitian. Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan metode penyelidikan secara langsung dengan latar yang alamiah dan memusatkan perhatian pada satu

peristiwa secara intensif dan rinci (Ulfatin, 2013; Bungin, 2001; Gunawan, 2014). Jenis ini sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini karena langsung memusatkan pada satu peristiwa yaitu implementasi pelayanan prima. Jadi, melalui studi kasus ini akan bisa mengungkap implementasi pelayanan prima secara terfokus dan mendalam. Peneliti merupakan instrumen kunci selama pengumpulan data. Kehadiran peneliti diperlukan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan informan, sehingga dapat memperlancar proses penelitian.

Penelitian ini dilakukan di SMKN 4 Malang. SMKN 4 Malang berlokasi di Jalan Tanimbar 22 Malang. Peneliti memilih informan kunci dengan menunjuk informan yang diharapkan dapat memberikan data yang diperlukan sesuai dengan fokus penelitian melalui teknik purposive sampling dan selanjutnya informan diperoleh melalui teknik snowball sampling yaitu pemilihan informan lain yang dipertimbangkan dapat memberikan data. Subyek penelitian yaitu Kepala SMKN 4 Malang, Wakil Kepala Sekolah (Wakasek) Bidang Sumber Daya Manusia (SDM), Staf Wakasek SDM, Wakasek Bidang Hubungan Sekolah Masyarakat (humas), Kepala Tata Usaha (TU), guru, dan peserta didik. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait dengan pelayanan prima di SMKN 4 Malang.

Teknik analisis data yang digunakan ialah dengan tiga langkah proses, meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Analisis data ialah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan dan disimpulkan (Wiyono, 2007; Gunawan, 2016b). Analisis data dilakukan dengan membandingkan antara data yang diperoleh dari narasumber satu dengan narasumber yang lain. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan beberapa cara yaitu: (1) triangulasi yang dilakukan peneliti dengan cara membandingkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi; (2) kecukupan referensial dengan menggunakan alat bantu perekam suara untuk merekam pada saat melakukan wawancara kepada informan serta menggunakan kamera untuk mengambil gambar terkait pelayanan prima di sekolah; dan (3) pengecekan keanggotaan dengan membuat catatan penelitian secara deskriptif yang diperoleh dari hasil wawancara untuk ditanyakan kebenaran datanya kepada informan.

## HASIL

### Implementasi Pedoman Pelayanan Prima

SMKN 4 Malang adalah salah satu sekolah menengah kejuruan negeri favorit dalam bidang *information technology* (IT) dan merupakan sekolah teknik percetakan pertama (*grafisce school*) di Malang. Implementasi pedoman pelayanan prima di SMKN 4 Malang terbagi menjadi tiga yaitu visi, misi, dan motto, standar pelayanan dan maklumat pelayanan, serta sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan prima. Pedoman pelayanan prima disosialisasikan dengan diletakkan pada *banner* dan ditempel di beberapa sudut sekolah, dimasukkan pada *website* sekolah, pada kalender dan diberitahukan pada saat *softskill*. Motto SMKN 4 Malang ialah *layananku ibadahku*, bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dan dengan ikhlas.

Standar pelayanan yang digunakan SMKN 4 Malang adalah standar International Standardization Organization (ISO). Semua kegiatan dan aktivitas tertuang dalam standar operasional prosedur (SOP). Mekanisme pelayanan sesuai dengan sistem yang dibangun oleh sekolah dan prosedur pelayanan yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Standar pelayanan di SMKN 4 Malang terdiri atas standar pelayanan tata usaha dan standar pelayanan kepada peserta didik. Standar pelayanan Tata Usaha terdiri atas pelayanan legalisir ijasah, keringanan biaya pendidikan dan mutasi siswa. Standar pelayanan kepada peserta didik terdiri atas pelayanan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) dengan model pembelajaran inovatif, dan pelayanan kesehatan.

### Implementasi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Pelayanan Prima

Implementasi sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima terbagi menjadi dua yaitu pembinaan dan peraturan. Pembinaan diberikan kepada semua guru dan pegawai di sekolah untuk dapat mengembangkan kemampuan dan keterampilannya di sekolah. Pembinaan yang dilakukan terbagi menjadi tiga yaitu, pelatihan atau *workshop*, *softskill* dan apel pagi. Pelatihan diadakan setiap tahun minimal dua kali di sekolah serta mengikuti *workshop* di luar

sekolah. *Softskill* dilakukan setiap hari senin pagi yang diikuti oleh semua guru dan pegawai kecuali guru pembina peserta didik yang melakukan upacara di lapangan dan wali kelas yang membina peserta didik di dalam kelas. Kelas X dan XII melakukan upacara dan pembinaan di kelas, 2 minggu secara bergantian. Pembinaan apel pagi dilakukan pada hari selasa sampai Kamis yang dipimpin oleh kepala sekolah atau Kepala TU atau Kepala SDM secara bergantian setiap harinya kepada pegawai tata usaha, admin, pustakawan, *cleaning service*, dan satpam yang dilakukan setiap pagi sebelum bekerja.

Peraturan terbagi menjadi enam yaitu pertama, pernyataan komitmen yang dibuat guru sebagai landasan dalam memberikan pelayanan prima. Kedua, kode etik pegawai dengan merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil untuk kemudian dimodifikasi dan diadaptasikan sesuai dengan lingkungan sekolah. Ketiga, kehadiran guru dan pegawai yang diabsen setiap 2 jam sekali di ruangan dan direkap setiap minggu. Keempat, program pemberian penghargaan atas kinerja yang dilakukan oleh guru dan pegawai. Kelima, sanksi pelanggaran yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada. Keenam, uraian tugas pegawai yang tersusun dalam rincian pelaksanaan tugas tenaga pendidik dan kependidikan sesuai dengan kualifikasi guru dan pegawai.

### **Implementasi Sarana dan Prasarana untuk Memberikan Pelayanan Prima**

Implementasi sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan prima terbagi menjadi tiga aspek yaitu sarana dan prasarana yang ada mendukung pelayanan yang diberikan di sekolah, pemanfaatan oleh pihak dalam (warga sekolah) dan luar sekolah (Dinas Pendidikan dan masyarakat sekitar) dan sistem informasi yang digunakan berbasis *Information Technology* (IT).

### **Implementasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Prima**

Implementasi penanganan pengaduan, terbagi atas 5 aspek yaitu: (1) media pengaduan via *web*, via sms, via telepon dan secara tertulis melalui kotak pengaduan atau kotak saran;

(2) sosialisasi dengan meletakkan *banner* alur pengaduan pada beberapa sudut sekolah seperti di ruang *receptionist*, di depan ruang guru dan di dekat ruang kelas-kelas; (3) pengaduan yang dilakukan secara langsung (ke tata usaha) dan tidak langsung (*web*, *short message service* / sms, telepon, dan kotak pengaduan); (4) pengelolaan pengaduan dilakukan pada saat rapat manajemen dan *softskill* hari senin; dan (5) verifikasi penanganan pengaduan dengan mencari sumber permasalahan untuk kemudian diajukan ke kepala sekolah untuk ditindaklanjuti.

### **Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Prima**

Implementasi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan prima terbagi atas 6 aspek, yaitu: (1) kepuasan masyarakat diukur menggunakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); (2) IKM dapat berupa angket atau kuesioner; (3) sasaran dalam IKM adalah peserta didik, orang tua dan DUDI; (4) pelaksanaan dilakukan setiap 1 semester sekali kepada peserta didik serta orang tua dan setiap 2 tahun sekali kepada DUDI; dan (5) tim pengukur IKM terdiri atas kepala sekolah sebagai penanggung jawab, pelaksana yaitu Wakasek Humas sebagai ketua, Wakasek SDM sebagai sekretaris, staf Wakasek SDM dan staf Wakasek Humas sebagai anggota.

## **PEMBAHASAN**

### **Implementasi Pedoman Pelayanan Prima**

Visi, misi dan motto menjadi tujuan suatu organisasi begitu juga organisasi pendidikan seperti SMK Negeri 4 Malang. Tujuan dan sasaran sekolah terlihat dari visi, misi dan motto yang dibuatnya. Isi yang terkandung dalam misi sekolah tersebut sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Zulkarnain dan Sumarsono (2014) menyatakan pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai atau melebihi delapan standar pendidikan nasional yaitu standar isi, standar proses, standar kompetensi lulusan, standar pendidik dan tenaga kependidikan, standar sarana prasarana, standar pengelolaan, standar pembiayaan, dan standar penilaian. Sekolah menggunakan 8 standar pendidikan dan memasukkannya dalam misi sekolah. Dengan demikian dapat terlihat bahwa SMK Negeri 4 Malang menjadikan pelayanan prima sebagai suatu tujuan dan pedoman sekolah.



Sekolah menggunakan standar ISO 9001:2008 sebagai sistem manajemen penjaminan mutu. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Rahmayanty (2013) yang mengemukakan perusahaan memiliki jaminan mutu (*quality assurance*) dengan mengacu *international organization for standardization*. Standar uji ISO ialah standar mutu internasional. ISO yang bersifat general dan banyak digunakan antara lain ISO 9001:2000 (*Quality Management System*) sistem manajemen mutu (kualitas) dan ISO 14001:2004 (*Environment Management System*) sistem manajemen lingkungan.

Sistem, mekanisme, dan prosedur di SMK Negeri 4 Malang saling berkesinambungan. Mekanisme pelayanan sesuai dengan sistem yang dibangun oleh sekolah yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Mekanisme yang ada sesuai dengan sistem yang ada di sekolah. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Moenir (2008) yang menjelaskan sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

### **Implementasi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Pelayanan Prima**

Sekolah memberikan pembinaan dengan mengadakan pelatihan kepada guru dan pegawai di dalam sekolah dan mengikuti pelatihan di luar sekolah. Pelatihan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan guru dan pegawai SMK Negeri 4 Malang. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2012) yang menyatakan melalui program pengembangan pekerjaan dengan tuntutan keahlian dan tanggung jawab yang semakin besar, diharapkan setiap karyawan memiliki kesempatan untuk berkembang dalam perusahaan.

Selain mengadakan dan mengikuti guru dan pegawai mengikuti pembinaan pelatihan, sekolah juga melakukan pembinaan hari senin dan apel pagi. Apel pagi dilaksanakan sebelum memulai aktivitas pekerjaan. Apel dilakukan oleh semua pegawai Tata Usaha, admin sekolah, pustakawan, petugas piket, *cleaning service*, satpam, mahasiswa Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dan peserta didik yang melakukan Praktik

Kerja Industri (Prakerin) di SMK Negeri 4 Malang. Apel pagi dipimpin oleh Kepala Tata Usaha (TU), Wakasek SDM dan Kepala Sekolah secara bergantian. Apel pagi dilaksanakan pada hari Selasa, Rabu, dan Kamis. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Rahmayanty (2013) yang menjelaskan aturan lainnya yang biasanya diterapkan oleh perusahaan yaitu melakukan *morning briefing* selama maksimum 15 menit sebelum pelayanan untuk memperhatikan kesiapan *customer service* dalam melayani, dan untuk mengingatkan kembali standar pelayanan.

### **Implementasi Sarana dan Prasarana untuk Memberikan Pelayanan Prima**

Sarana dan prasarana sebagai pendukung dan pelengkap terlaksananya pelayanan di sekolah digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan pemberi layanan dan pelanggan. Sekolah membangun Masjid untuk melayani siswa yang sholat Jumat. Sekolah membangun ruang *receptionist* pada bagian depan sekolah agar peserta didik dan masyarakat lebih nyaman dan mudah bila membutuhkan informasi atau keperluan. Sekolah juga menyediakan taman gazebo untuk peserta didik yang ingin beristirahat di luar jam pelajaran sekolah. Sarana dan prasarana yang ada di sekolah juga dimanfaatkan oleh pihak luar sekolah yaitu Diknas ataupun masyarakat sekitar. Penjelasan tersebut sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Moenir (2008) yang menyatakan fasilitas pelayanan meliputi: (1) fasilitas ruangan, terdiri dari ruang pelayanan yang cukup aman dan tertib, ruang informasi, ruang tunggu, ruang ibadah, kamar kecil dan kantin; (2) telepon umum; dan (3) alat panggiling.

Sistem informasi yang digunakan oleh sekolah, menggunakan sistem berbasis *Information Technology* (IT). Semua kegiatan yang dilakukan di SMK Negeri 4 Malang berbasis teknologi. Sekolah juga membuat *website* sebagai sarana bagi warga sekolah atau masyarakat yang ingin mengetahui profil dan perkembangan sekolah. Pada *website* sekolah, masyarakat atau orang tua juga dapat memberikan saran, kritik dan pendapat kepada sekolah tanpa datang ke sekolah. Dengan demikian, sekolah dapat mengetahui masukan-masukan dari masyarakat darimanapun, yang telah memberikan pesan di *website* sekolah. Masukan-masukan tersebut merupakan indikator

yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di sekolah.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2012) yang menjabarkan manfaat dari sistem informasi kualitas layanan, adalah: (1) memungkinkan pihak manajemen untuk memasukkan suara pelanggan dalam pengambilan keputusan; (2) dapat mengidentifikasi dan memahami prioritas layanan pelanggan; (3) memperlancar proses identifikasi prioritas penyempurnaan layanan dan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya; dan (4) memungkinkan dipantaunya kinerja layanan perusahaan dan pesaing setiap waktu. Sistem informasi yang digunakan oleh sekolah bermanfaat bagi perkembangan mutu dan layanan sekolah kedepannya. Melalui sistem informasi IT yang digunakan oleh sekolah, semua warga sekolah, orang tua, masyarakat, Pemerintah dan dunia usaha dunia industri (DUDI) dapat mengetahui informasi yang terkait dengan SMK Negeri 4 Malang dengan cepat dan tepat.

### **Implementasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Prima**

Sekolah memberikan wadah kepada peserta didik, orang tua serta masyarakat yang ingin memberikan pengaduan, saran, kritikan dan pendapatnya melalui beberapa media. Media pengaduan yang disediakan oleh sekolah meliputi via sms, telepon, pada *web* sekolah dan kotak pengaduan atau kotak saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka (Rahmayanty, 2013; Gunawan dan Benty, 2017). Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telpon bebas pulsa, dan lain-lain.

Pengaduan yang diterima oleh sekolah secara tidak langsung seperti melalui kotak saran dan *website* sekolah dikelola oleh petugas atau pembahas pengaduan. Pengaduan yang diterima langsung di respons oleh sekolah untuk kemudian ditangani dan dicari sumber

permasalahannya. Selanjutnya diajukan ke kepala sekolah untuk ditindak lanjuti. Pengaduan yang diterima sekolah kemudian dibahas pada saat rapat manajemen dan pada saat *softskill* hari senin. Petugas tata usaha setiap hari sabtu membuka kotak saran yang telah disediakan di berbagai sudut sekolah. Pengaduan yang telah dibuka kemudian dikelompokkan sesuai dengan bagian masing-masing pengaduan. Sehingga setiap bidang yang menerima pengaduan dapat lebih fokus mencari solusi permasalahannya.

Hal tersebut sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat adalah: (1) prioritas penyelesaian pengaduan; (2) penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan; (3) prosedur penyelesaian pengaduan; (4) rekomendasi penyelesaian pengaduan; (5) pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan; (6) pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan; (7) penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan; dan (8) dokumentasi penyelesaian pengaduan. Sekolah perlu memperhatikan apa saja yang dapat dilakukan dalam mengelola pengaduan dari peserta didik, orang tua maupun masyarakat (Kusumaningrum, dkk., 2016). Sehingga dalam menangani dan mengelola pengaduan yang ada, sekolah tidak merasa kesulitan dan dapat dikelola dengan mudah.

### **Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Prima**

Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan rasa puas dan senang kepada pelanggan. Kepuasan masyarakat adalah indikator keberhasilan pelayanan di sekolah. Kepuasan masyarakat akan diukur secara berkala sehingga sekolah dapat mengontrol dan memperbaiki pelayanan sehingga menjadi lebih baik. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dapat diukur menggunakan survei kepuasan masyarakat. SMK Negeri 4 Malang menggunakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Rahmayanty (2013) yang menyatakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh

tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Melalui survei indeks kepuasan masyarakat sekolah dapat mengetahui seberapa tinggi kepuasan yang diterima peserta didik, orang tua dan DUDI akan pelayanan yang diberikan oleh sekolah (Surya, dkk., 2012; Gunawan, 2016a). Hasil temuan penelitian mengemukakan bahwa tindak lanjut dengan adanya survei kepuasan masyarakat yaitu dengan melihat tingkat persentase kepuasan masyarakat. Jika rasa kepuasan masyarakatnya tinggi maka akan dipertahankan dan ditingkatkan. Tetapi, jika rasa kepuasannya rendah maka sekolah akan memperbaikinya. Dengan survei yang dilakukan akan diketahui seberapa tinggi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di sekolah. Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hensler dan Brunell yang menjelaskan terdapat empat prinsip utama dalam TQM, yaitu: (1) kepuasan pelanggan; (2) respek terhadap setiap orang; (3) manajemen berdasarkan fakta; dan (4) perbaikan berkesinambungan (Nasution, 2001).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi pelayanan prima di SMKN 4 Malang dapat diambil kesimpulan. Pertama, implementasi pedoman pelayanan prima tertuang dalam visi, misi, motto; standar pelayanan, maklumat pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan prima sekolah. Kedua, implementasi sumber daya manusia dalam mendukung pelayanan prima terbagi menjadi dua yaitu dengan memberikan pembinaan dalam bentuk pelatihan, *softskill* serta apel pagi; dan melalui peraturan-peraturan yang dibuat oleh sekolah berupa pernyataan komitmen guru, kode etik pegawai dengan merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Kedisiplinan Pegawai, kehadiran yang diabsen setiap 2 jam sekali, program penghargaan pegawai, ketentuan sanksi pelanggaran pegawai, dan uraian tugas pegawai. Ketiga, implementasi

sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan prima, yaitu sebagai pendukung pelayanan prima, pemanfaatan oleh pihak dalam sekolah serta pihak luar sekolah seperti Diknas dan masyarakat sekitar dan sistem informasi yang digunakan berbasis *Information Technology* (IT).

Keempat, implementasi penanganan pengaduan, terbagi atas 5 aspek yaitu: (1) media pengaduan secara manual dan teknologi; (2) sosialisasi dengan meletakkan banner alur pengaduan pada beberapa sudut sekolah; (3) pengaduan yang dilakukan secara langsung (ke tata usaha) dan tidak langsung (web, sms, telepon dan kotak pengaduan); (4) pengelolaan pengaduan dilakukan pada saat rapat manajemen dan *softskill*; dan (5) verifikasi penanganan pengaduan dengan mencari sumber permasalahan untuk kemudian diajukan ke kepala sekolah. Kelima, implementasi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan prima terbagi atas 6 aspek, yaitu: (1) digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat; (2) dapat berupa angket atau kuesioner; (3) sasarannya adalah peserta didik, orang tua dan DUDI; (4) pelaksanaan dilakukan setiap 1 semester sekali kepada peserta didik serta orangtua dan setiap 2 tahun sekali kepada DUDI; dan (5) tim pengukur IKM terdiri atas kepala sekolah sebagai penanggung jawab, pelaksana yaitu Wakasek Humas sebagai ketua, Wakasek SDM sebagai sekretaris, staf Wakasek SDM dan staf Wakasek Humas sebagai anggota.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disampaikan saran kepada Dinas Pendidikan Kota Malang, diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan dan bahan informasi untuk meningkatkan dan mengimplementasikan pelayanan prima yang sesuai dengan standar pelayanan prima. Bagi Kepala SMK Negeri 4 Malang, diharapkan untuk meningkatkan kualitas dalam implementasi pelayanan prima dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan serta mutu sekolah, sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di SMK Negeri 4 Malang. Bagi Wakasek SDM SMK Negeri 4 Malang, diharapkan dapat membuat program-program pengembangan kemampuan dan keterampilan pegawai lebih banyak lagi sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan

mutu sekolah menjadi lebih baik. Bagi Wakasek Humas SMK Negeri 4 Malang, sebaiknya angket pelayanan sekolah disediakan di sekolah dan dimasukkan pada *website* sekolah, sehingga semua masyarakat juga dapat memberikan penilaian tentang pelayanan yang ada di sekolah tidak hanya peserta didik, orang tua dan DUDI. Bagi peneliti lain, dapat menyempurnakan dan atau mengembangkan hasil temuan penelitian tentang implementasi pelayanan prima pada tema penelitian yang sama di masa yang akan datang.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bungin, B. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gunawan, I. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Gunawan, I. 2016a. *Manajemen Kelas*. Malang: Penerbit UM Press, Universitas Negeri Malang.
- Gunawan, I. 2016b. *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Online), ([http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/2\\_Metpen-Kuantitatif.pdf](http://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2015/12/2_Metpen-Kuantitatif.pdf)), diakses 2 Desember 2016.
- Gunawan, I., dan Benty, D. D. N. 2017. *Manajemen Pendidikan: Suatu Pengantar Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (Online), (<http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan-rb/file/216-kepmenpan-2003-no-063>), diakses 21 Februari 2016.
- Kusumaningrum, D. E., Triwiyanto, T., dan Gunawan, I. 2016. Educational Management of Natural Disaster Response at Lapindo Mudsidoarjo East Java. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 6(4), 1-8.
- Moenir, H. A. S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. (Online), (<http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/permenpan-rb/file/4344-permenpan-2014-no-015>), diakses 21 Februari 2016.
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Kedisiplinan Pegawai. 2010. Jakarta: Citra Umbara.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suraya, S. N., Hartini, dan Gunawan, I. 2012. Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan FIP IKIP PGRI MADIUN. *Jurnal Pendidikan*, 18(1), 37-66.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Ulfatin, N. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan: Teori dan Aplikasi*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Wiyono, B. B. 2007. *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Action Research*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Zulkarnain, W., & Sumarsono, R. B. 2014. *Manajemen Kantor Sekolah: Konsep dan Strategi Implementasi bagi Tenaga Administrasi Sekolah*. Malang: Universitas Negeri Malang.